



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN
FINANCIERA DE LAS MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN
LIMA METROPOLITANA**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

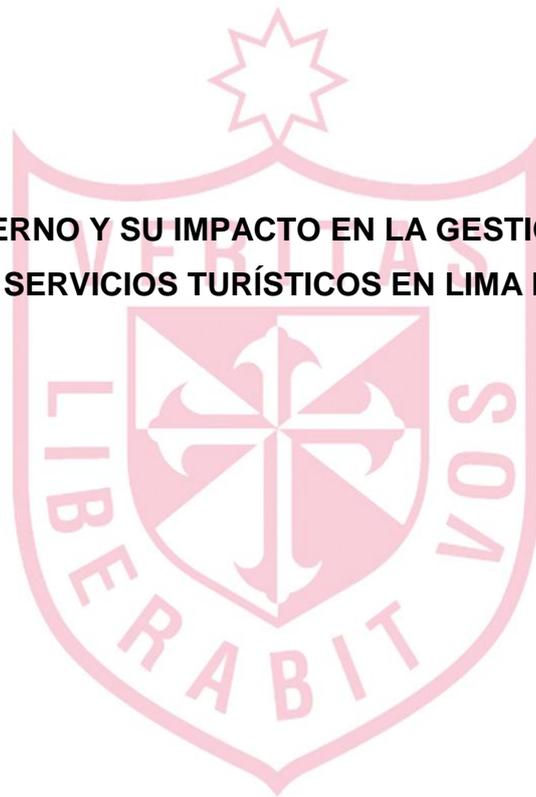
PRESENTADA POR

LINDA PRISCE VILCA NARVASTA

LIMA – PERÚ

2012

**EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE
LAS MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA**



Dedicatoria

A mi Señor Jesús y a la Virgen de Guadalupe quienes me dieron la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mis adorados hijos Jessica y Luis quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar y su cariño que me motivó a seguir.

A mis padres, Elisa y Teodocio quienes me apoyaron siempre, me demore demasiado en seguir, pero aquí estoy ahora, decidí salir adelante.

Agradecimiento

Mi eterna gratitud a los señores asesores que me brindaron orientación para el desarrollo de mi investigación, con una fe infinita de que más vale tarde que nunca y así poder concretar el objetivo de mi carrera.



ÍNDICE

	Página
Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
SUMMARY	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	01
1.2 Formulación del problema.....	04
1.3 Objetivos de la investigación.....	04
1.4 Justificación de la investigación.....	05
1.5 Limitaciones.....	05
1.6 Viabilidad del estudio.....	05
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	06
2.2 Bases teóricas.....	07
2.2.1 Control interno.....	07
2.2.2 Gestión Financiera.....	11
2.3 Términos técnicos.....	19
2.4 Formulación de hipótesis.....	20
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	
3.1 Diseño Metodológico.....	22
3.1.1 Tipo de investigación.....	22
3.1.2 Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis...	22

3.2	Población y muestra.....	23
3.3	Operacionalización de variables.....	25
3.4	Técnicas de recolección de datos.	26
3.4.1	Técnicas.....	26
3.4.2	Descripción de los instrumentos.....	26
3.4.3	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	27
3.5	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	27
3.6	Aspectos éticos.....	27
CAPÍTULO IV RESULTADOS		
4.1	Resultados de la entrevista.....	29
4.2	Resultados de la encuesta	33
4.3	Contrastación de hipótesis.....	52
4.4	Caso práctico.....	59
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1	Discusión.....	63
5.2	Conclusiones.....	64
5.3	Recomendaciones.....	64
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		66
ANEXOS		

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias.

Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype inmersa en este rubro.

PALABRAS CLAVE: control interno, gestión financiera, economía, supervisión, objetivos, procedimientos, estados financieros, cobranzas, liquidez.

SUMMARY

The purpose of this research was to establish whether the implementation of adequate internal control procedures will enhance the financial management of tourist services MSEs in Lima, taking into account that the critical point for any losses caused by various factors, refer to absence of proper supervision of the implementation of internal control in the collection, influencing so many times in total liquidity. The research design was non-experimental, correlational with mixed approach (qualitative and quantitative), regarded as applied research because of the practical scope, applications underpinned by standards and technical tools of information gathering. We used a sample of 44 people involved in the conduct of business for services performed for different customers in general and companies accounted for 11 representative, who answered a questionnaire designed for the diagnosis, formulation and revision of strategies.

The results and analysis of the research showed that there is an adequate internal control partially impossible, the fulfillment of the main objectives of all MSEs are immersed in this field.

KEY WORDS: internal control, financial management, economics, supervision, targets, procedures, financial statements, collections, liquidity.

INTRODUCCIÓN

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Lo cierto es que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas cuentan con el control interno inadecuado, debido a que la gran mayoría de éstas son empresas familiares que cuentan con gente que está acostumbrada a trabajar basada en principios básicos que los orienta cómo debe llevarse el control interno de la empresa, parcialmente, ya que en las empresas familiares se tiene trabajando a familiares que no tienen ni idea de cómo se maneja una empresa; además por la confianza que representan por ser parte de la familia, el dueño de la empresa no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el control interno, pues de manera intencional o no se puede caer en fraudes.

Para llevar a cabo el proceso de la investigación de forma eficiente y eficaz, se ha contemplado cinco capítulos.

En el primer capítulo, se consideró la problemática de la investigación, la cual permitió conocer la situación real de las Mypes; asimismo, se plantearon los problemas de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que consideró los antecedentes de la investigación, base teórica, definiciones conceptuales y formulación de hipótesis.

En el tercer capítulo, se encuentra la metodología que contempla el diseño metodológico, la población, muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis; y por último, se plasmaron los aspectos éticos de la investigación.

En el cuarto capítulo denominado Resultados, se aplicó los instrumentos de medición como la encuesta, entrevista y el contraste de hipótesis. Asimismo, se presentó un caso práctico que estuvo orientado a dar solución al problema principal, de acuerdo a la realidad problemática y objetivos de la presente investigación.

En el quinto capítulo, se consideró la discusión, conclusiones y recomendaciones, que corresponde a la parte final del trabajo de investigación.



CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el mundo actual donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista, se hace imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones. Es este sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a Gestión económica financiera se refiere. El país no está exento de este proceso y desde hace décadas busca el perfeccionamiento continuo de todas las ramas de la economía, ubicándose el sector del transporte como una de las mayores fuentes de ingreso en nuestro país. Se evidencia entonces, la importancia que encierra el hecho de que se desarrolle todo un sistema de conocimientos sobre el sector, se profundicen estudios e investigaciones que permitan sentar las bases teóricas que sustenten el perfeccionamiento de los elementos que conforman esta rama imprescindible y garanticen la calidad de su práctica y obtención de mejores resultados.

Resulta entonces en este sentido un hecho importante, que los directivos y el personal en general de estas entidades dominen elementos de gestión y de finanzas que ayuden al buen desarrollo de los procesos económicos que se realizan en las mismas, que garanticen la calidad del servicio y se revierta al final de la cadena en la satisfacción del cliente. A raíz de lo expuesto, se plantea la especial importancia que cobra la gestión financiera operativa como función de la dirección empresarial, para lograr el eficiente manejo de los recursos y las operaciones del negocio, así como obtener los resultados esperados en correspondencia con los objetivos organizacionales propuestos y perseguidos.

Sin embargo, la empresa de servicios de transporte de personal en estudio, especialmente en sus niveles más elementales, no cuenta con los instrumentos contables y administrativos que le faciliten un eficiente

desenvolvimiento; lo que de ninguna manera significa desconocer la existencia de extraordinarias cualidades desarrolladas por los empresarios de las empresas, que de manera intuitiva consiguen muchas veces implantar esquemas de alta eficacia en lo productivo. Los requerimientos en esta materia por parte de la empresa, difieren radicalmente con las de grandes y medianas empresas; sencillos registros de ingresos y egresos suelen constituir importantes instrumentos para dar una visión del negocio, por lo cual se hace imprescindible para este tipo de empresas, la adopción de controles contables que permitan reflejar resultados reales en los estados financieros, mediante los cuales se pueda medir la capacidad de producir, retener o reinvertir excedentes, determinar su permanencia, proyección y vitalidad.

Los problemas manifestados en la debilidad del manejo de instrumentos contables indispensables (registro de ingresos y egresos; inventarios; cuentas por pagar y por cobrar, presupuesto de inversiones y pagos, etc.), la nula importancia de parte del Contador en la capacitación e implementación de procedimientos y controles contables internos, han provocado un desconocimiento de la realidad financiera, inestabilidad, falta de liquidez y está generando un problema grave en la empresa que se ve limitada en su proyección.

Entre las causas que originan el inadecuado manejo del control contable se encontró:

- La deficiencia en el rendimiento del contador: Se habla de deficiencia del profesional por cuanto se limita a visitar el negocio una vez al mes con el fin de pedir un registro de ventas, compras, y retenciones; y no se dan especificaciones de documentos.
- Exceso de confiabilidad en las diligencias del contador: Se genera al no poseer un soporte ni control sobre la documentación presentada, y aceptándola como verdadera sin verificar si existe la información contable.

- Centralización de los recursos administrativos de la empresa: Por ser una empresa relativamente pequeña las tareas administrativas no se encuentran separadas, hay centralización en una sola área donde se genera compras, ventas, pagos, y no están definidas ni repartidas las actividades del personal.
- Falta de preparación profesional de quienes administran la Empresa de manera directa: El propietario de la empresa tiene conocimientos sobre cómo manejar la parte técnica operativa y si bien en los primeros años de afianzamiento del negocio pudo mantenerlo y hacerlo prosperar, en la actualidad necesita de personal confiable y profesional que pueda hacer crecer los recursos sostenidamente.

Como consecuencia de las causas anotadas en los párrafos anteriores se genera:

- el deterioro del crecimiento económico de la empresa en los últimos dos años,
- clima tensionado entre los integrantes de la empresa, quienes hacen todo el esfuerzo por obtener resultados eficientes y productivos,
- el propietario de la empresa se encuentra limitado al no poder exigir ni actualizar a las personas que laboran directamente con los hechos contables para garantizar la fiabilidad de los documentos contables a la realidad, y
- finalmente la inseguridad en la administración por las falencias en la gestión contable y financiera.

El problema planteado es relevante porque servirá para obtener informes fiables, coherentes y reales que permitirán tomar decisiones racionales. Servirá para hacer una comparación de los resultados del ejercicio económico bajo un clima de control interno frente a la manera empírica en la que se había estado realizando la contabilidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cómo el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿De qué manera la adecuada implementación de los procedimientos del control interno influyen en la liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?
- b) ¿De qué manera los objetivos de la implementación del control interno influyen en los estados financieros en las Mypes de servicio de transportes de personal en Lima Metropolitana?
- c) ¿Cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo principal

Determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos secundarios

- a) Precisar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influyen en la liquidez en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana.

- b) Analizar si los objetivos de la implementación del control interno influyen en los estados financieros en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana.
- c) Analizar cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

1.4 Justificación de la investigación

Este proyecto se justifica ante la necesidad de la pronta y efectiva ejecución de un sistema de control interno, ya que de éste dependerá la supervivencia de la empresa, que si bien no presenta un decrecimiento en su economía, el estancamiento económico que está atravesando ha hecho visible las falencias en la parte contable y la importancia de dotarla de un sistema de control interno útil y eficaz, que se ajuste a las necesidades de la empresa, que sea manejable y de fácil interpretación, que sea exacto en el reflejo de la realidad, coherente y fiable, y que proporcione información actualizada que sirva de base para la toma de decisiones.

1.5 Limitaciones

Durante la presente investigación, consideramos que no hubo ningún tipo de dificultades en relación al trabajo, por cuanto el tema es de actualidad y la investigadora tiene acceso a la obtención de información.

1.6 Viabilidad del estudio

Este estudio fue factible de ser ejecutado, porque cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios. En cada uno de estos aspectos tuvimos el aporte desinteresado de la Oficina General de Administración de las empresas de servicios de transportes; y es de gran utilidad porque evidencia los puntos críticos de la gestión del sistema de información contable de la entidad señalada.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Haciendo la revisión de la literatura se pudo encontrar trabajos de investigación que hablan del control interno en todas sus dimensiones, lo que ayudará a complementar nuestro trabajo de investigación.

Rosas, J. (2009). Implementación del modelo de gestión UBAP extra institucional - UBAP Los Olivos con fortalecimiento del control interno.

El objetivo principal de la investigación es demostrar que el acceso de los asegurados residentes en el distrito de Los Olivos a los servicios de salud del Primer Nivel de atención de ESSALUD; mejorará con la implementación de una Unidad Básica de atención Primaria UBAP en dicho distrito. Con lo cual se mejorará la cobertura de atención, priorizando la atención primaria, fortaleciendo la gestión enfocada principalmente en la separación de los roles, incrementando la oferta y aplicando un sistema de control interno que permita reducir los riesgos de corrupción.

Paz, M. (2009). El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana. Este trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar los efectos que tiene el control interno en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas; para lo cual se propone un software de sistema Integrado de gestión de calidad, cuyo objetivo es impulsar el fortalecimiento, actualización e implementación del Sistema de Control Interno de Gestión en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana.

Cucho, V. (2009). Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008. Se expone la importancia del control interno en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la región Huancavelica, para cual deberá ser el resultado de un minucioso examen y análisis de las operaciones, a fin de detectar las deficiencias y determinar las causas que las están generando; para emitir recomendaciones oportunas, aplicables,

efectivas y acordes a los objetivos de la administración de las municipalidades. La investigación ha diseñado procedimientos a fin de que las recomendaciones sean oportunas y efectivamente implementadas, en procura de una eficiente administración.

Santa Cruz, M. (2008). Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú. El trabajo de investigación tiene como objetivo principal la prevención de los fraudes mediante los procesos y procedimientos adecuados, control interno, dentro de las organizaciones. Se busca medir y evaluar el grado de impacto, cuyos resultados serán en beneficio de los Estados de Resultados con el aseguramiento de los ingresos, mitigando riesgos para tomar decisiones sobre los riesgos residuales.

Nieto Bravo, Erikkc Oscar(2007). Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión financiera en las empresas de este rubro con el fin de dar algunas recomendaciones que permitan mejorar la situación financiera y por ende la gestión de las empresas.

Noya Díaz, Francisco José(2007). El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo. La investigación realizada por el autor tuvo como objetivo conocer los problemas de este tipo de empresas, derivados de la falta de control interno y poder crear procedimientos y mecanismos de control interno con el fin de mejorar la gestión financiera de las empresas de este rubro.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

El Control Interno es un proceso efectuado por la dirección, la alta gerencia y el resto del personal de la Empresa para proporcionar un grado de seguridad para el logro de objetivos.

Si tuviésemos que caracterizar el entorno económico en el que se mueve la empresa en la actualidad, lo podríamos hacer con una sola palabra: “dinamismo”. Los cambios que el contexto está sufriendo son de tal magnitud que algunos autores hablan de una segunda revolución industrial: el paso de la era informática a la digital. La nueva situación a la que deben enfrentarse las empresas las obliga a desarrollar mecanismos de adaptación y buscar nuevas maneras de operar que les permitan sobrevivir. Los problemas y la solución son de una empresa, tienden a cambiar en la medida en que se incrementa el número de empleados, las cifras de ventas y la complejidad de las operaciones. Según Greiner (1972) citado por García García, Gavin Morales, Guerra Garcés y Reyes Santos en su artículo “Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno en contribuciones a la economía, menciona que, **“... las organizaciones que no crecen en tamaño pueden conservar los mismos instrumentos de dirección y prácticas a lo largo de largos períodos de tiempo”**. La implantación de un Sistema de Control Interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la empresa...”

Cuando la estructura organizativa de la empresa se caracterizaba porque propiedad y dirección coincidían en la misma persona, tan solo era necesario la implantación de un sistema de control interno en el ámbito contable con la finalidad de proteger a los activos de pérdidas que se derivaban de errores intencionados (AICPA, 1973). Posteriormente, y como consecuencia de una mayor complejidad de las operaciones, se requirió la introducción de nuevas técnicas de dirección que provocaron el surgimiento de directivos que conociesen e implementasen dichas técnicas. A partir de este momento la implantación del sistema de control interno tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes. (García García, Gavin Morales, Guerra Garcés y Reyes Santos, 2009).

En el proceso de Control se realiza una labor de organización orientada a cumplir las decisiones adoptadas, se revelan las dificultades que surgen al llevar a la práctica las tareas planteadas y señalan las medidas para vencer las dificultades.

El Control contribuye en gran medida a elevar el sentido de responsabilidad de los ciudadanos ante la Sociedad en la disciplina y la honestidad.

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una Entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la Contabilidad, que son indispensable para la buena marcha de cualquier entidad.

Cepeda, G. (1999:4), en su libro “Auditoría y Control Interno” define el control interno como **“el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”**

El control interno depende de todas las personas que conforman la organización, desde el gerente hasta el cargo más simple.

Según Defliese, P., Johnson, K. y Macleod, R. (1996:80), en su libro de Auditoría, Vol.2, menciona que el control interno tiene tres objetivos:

- a) **Control interno administrativo u operacional, cuya principal responsabilidad de la dirección de una empresa es operarla, con el fin de lograr las mayores utilidades posibles. Para lograr esos objetivos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades.**
- b) **Control interno contable son los que verifican la corrección y confiabilidad de los datos contables o, más precisamente, los**

controles diseñados para lograr un registro y resumen adecuados de las operaciones financieras autorizadas.

- c) En un sentido amplio, se define el control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
 - Confiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Componentes

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Aguirre, J. (1997:8), en su libro Auditoría III: Organización estructural, políticas y procedimientos contables y operativos y supervisión, nos señala tres elementos básicos:

- a) Organización estructural**
- b) Políticas y procedimientos contables y operativos**
- c) supervisión**

Limitaciones del control interno

- El concepto de seguridad razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del control interno.

- En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.
- Las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros. La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.
- Es un método infalible para garantizar el control, ya que puede ser vulnerado si existe colusión, que no es más que el acuerdo o trato entre varias personas para quebrantar lo establecido y beneficiarse.

2.2.2 Gestión financiera

Generalmente una persona que “gestiona” es aquella que mueve todos los hilos necesarios para que ocurra determinada cosa o para que se logre determinado propósito. Según la Real Academia Española, gestión, proviene de la acepción latina *gestio*, *-ōnis*, acción del verbo *genere* que quiere decir o significa acción y efecto de gestionar, que coincide además con el Aristos ilustrado y el Iter- Sopena en que la gestión constituye el acto de gestionar o de administrar, concretado en hacer diligencias para el logro de algo, encabezado por un gestor, conocido también como gerente. El Glosario Iberoamericano de Contabilidad de Gestión plantea que la gestión “significa administración u organización de unos elementos, actividades o personas con objetivos de eficiencia y eficacia organizativa”.

De acuerdo con **Solomón, E. (1965:13)**, en su obra “Teoría de la administración Financiera” dice que: **"La gestión financiera se refiere a la utilización eficiente de un recurso económico importante, a saber, los fondos de capital"**

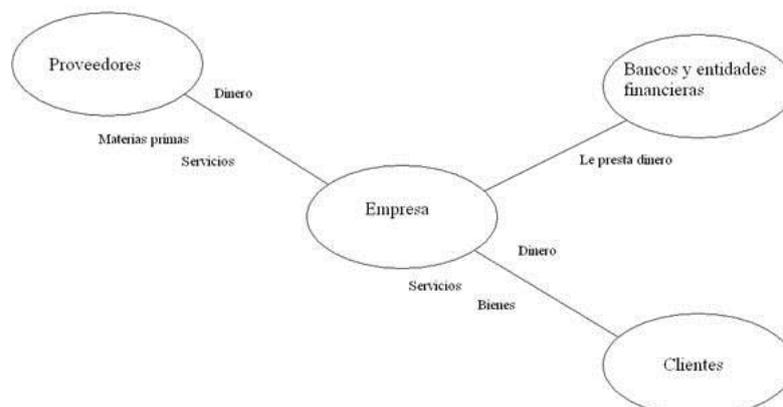
De acuerdo con **Massie J. (1979: 221-256)**, Essentials of Management refiere que **"La gestión financiera es la actividad operativa de una empresa que es responsable de obtener y utilizar eficazmente los fondos necesarios para la operación eficiente"**

Según **Weston, J. y Brigham, E. (1998:551-579)**, en su obra "Fundamentos de Administración financiera" menciona que **"La gestión financiera es un área de toma de decisiones financieras armonización de los motivos individuales y objetivos de la empresa"**

Según **Howard, B. y Upton, M. (1953:127)**, Introduction to Business Finance; **"La gestión financiera es la aplicación de las funciones de planificación y control de la función financiera"**

Según **Bradley, M. (1984: 857-878)**, the existence of an optimal capital structure: theory and evidence; **"La gestión financiera es el área de la gestión empresarial dedicado a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto para moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos"**

En conclusión, se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.



La gestión financiera en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos (tesorería), como los necesarios en el proceso de inversión-financiación (operaciones activas-pasivas).

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las OFCC, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos. La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo.

La gestión financiera en las MYPES

La gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo como a corto plazo. Hablamos de largo plazo cuando nos referimos a recursos necesarios en períodos superiores a un año para ser asignados a inversiones cuya vida supere el ciclo de explotación de la empresa. La gestión financiera a largo plazo se ocupa, por consiguiente, de la realización de una planificación futura de la empresa buscando el modo de efectuar las inversiones adecuadas en activo fijo, de forma que se evite la infrautilización

de éstas, controlando la rentabilidad generada por las mismas e intentando optimizarlas. Además, analiza la capacidad de la empresa para asumir deudas.

Por otro lado, la gestión financiera a corto plazo se preocupa de la problemática relacionada con la financiación del activo circulante. Es decir, busca los fondos suficientes para hacer frente a las inversiones a corto plazo (existencias, deudores, tesorería), con el fin de que nunca se produzca ruptura en el ciclo de explotación, ya que el desfase posible entre cobros y pagos podría ocasionar flujos de caja negativos; de ahí la necesidad de disponer de recursos en tesorería. La determinación de la cuantía de dichos recursos no es fácil, ya que una asignación escasa puede provocar desequilibrios en las necesidades a corto plazo, llegando incluso a incurrir en una situación de suspensión de pagos. Se da el caso de empresas que siendo rentables, no pueden desarrollarse día a día por su escasez de recursos en capital circulante. Un nivel de tesorería demasiado alto indicaría una mala gestión de la empresa al disponer de recursos ociosos y soportar costes de Oportunidad. Es decir, lo que he dejado de ganar por tener esos recursos ociosos.

La función financiera, tradicionalmente se ha ocupado de:

- Captar los fondos necesarios para el funcionamiento de la empresa. Planes de expansión, inversiones, etc.
- Controlar los usos de esos fondos, mediante el uso de sistemas de información contable.
- Gestionar la tesorería generada por las operaciones diarias de la empresa.

Parecía normal que fuera así, cuando la preocupación fundamental tras los años 50 era la de vender aquellos productos fabricados.

En la actualidad podemos decir que la función financiera de la empresa se extiende a todo el ámbito de la organización, dado que debe estar presente

en todas las decisiones que se tomen aunque no sean financieras. Si se decidiera modificar el precio de los productos que una compañía comercializa, la función financiera tiene un papel determinante, ya que repercutiría en la cuenta de resultados de manera directa y en la liquidez de la compañía, entre otras cosas.

Hoy más que nunca la función financiera mantiene un protagonismo en la gestión de la empresa y ello por diversas razones:

- El fuerte crecimiento que la pequeña y mediana empresa viene experimentado, requiere de una planificación y control financiero para obtener los resultados deseados.
- El gran número de pequeñas empresas que compiten entre sí y éstas incluso con grandes compañías hace que los márgenes se reduzcan y se estudien más detenidamente la rentabilidad de las inversiones.
- Las inversiones en nuevos proyectos tiene hoy en la actualidad multitud de fórmulas de financiación, lo que requiere de un estudio detallado de los mismos.
- La inflación plantea numerosos problemas financieros a la empresa, entre ellos la de obtener recursos con los que financiar el stock de productos, además de los incrementos de los costos en la empresa.
- La cambiante evolución económica plantea incertidumbres a las que el empresario debe dar respuesta, vislumbrando el futuro, y planteando distintos escenarios para afrontar los cambios.

Todas las funciones descritas son asumidas por el director administrativo, director financiero o director administrativo-financiero. En las pequeñas y medianas empresas esta figura es asumida por el gerente de la sociedad, en la mayoría de las ocasiones el empresario.

El empresario en su tarea de obtener recursos para la empresa negocia con proveedores, con la banca dado que es quien da cobertura a los riesgos bancarios, con su patrimonio empresarial y su patrimonio personal, es el interlocutor válido en las relaciones financieras de la empresa.

Organización

La forma que adopta la estructura de la empresa tiene que ver con su tamaño. Si la empresa es grande, la importancia del tema financiero es determinante, entonces se incluirá en el organigrama la función de un gerente financiero o *gerente administrativo-financiero*. El gerente financiero es aquella persona que pone en gestión financiera las decisiones enunciadas en la estrategia, a partir de la visión y misión de la empresa. Esta es su función como gerente y estratega.

De esta gerencia o jefatura dependerá el área de *Tesorería*, donde se custodian los fondos que están en el poder de la empresa (antes de que se apliquen como pagos o se depositen). Del área de Tesorería depende la de *Cobranzas*, donde se producen todos los ingresos.

Existe también el área de pago o *Cuentas a pagar*, que se ocupa de recibir la documentación requerida para realizar un pago, verificar que corresponda y requerir las autorizaciones correspondientes.

También suele haber un área de presupuesto financiero o *Control presupuestario*, que es el sector que convierte a la gerencia financiera en una gerencia de estrategia. Aquí es donde se analiza la posición financiera de la empresa y se sugieren las mejores opciones de requerir fondos o de invertirlos.

Organigrama



La gestión financiera eficiente significa tomar buenas decisiones, orientadas a convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, permitiendo al mismo tiempo el despliegue de los objetivos estratégicos de la empresa. La construcción de un ambiente favorable para la gestión financiera implica la creación y desarrollo de tres elementos claves:

- El primero, la construcción de una “cultura financiera sana”, que promueva y motive las buenas prácticas en el uso de los recursos empresariales.
- El segundo es el “aprendizaje permanente del tema financiero” y el desarrollo de competencias adecuadas, lo cual abarca necesariamente, desde la capacidad de análisis y entendimiento claro de la actual situación financiera de la empresa, hasta la capacidad para diseñar y ejecutar una estructura financiera sólida soportada en la previsión y la planeación. En ese sentido, la formación en gestión financiera debe ser una prioridad para las empresas.
- El tercer elemento, no menos importante que los anteriores, es la implementación de un sistema de información que se constituya en un soporte efectivo para proyectar, monitorear y evaluar la gestión de la empresa. Esto implica que un sistema de información debe integrar: información contable-financiera, estados financieros, indicadores de gestión, sistema de costos, presupuestos y flujo de caja entre otros.

De manera particular, el último elemento mencionado, el flujo de caja (proyectado), es el elemento central del sistema de información financiera, porque integra y aporta elementos que permiten una mejor planeación, control, medición y seguimiento del impacto que tienen las decisiones de la gerencia sobre la salud y viabilidad financiera de la empresa.

La mayoría de las decisiones gerenciales se toman sobre flujos de dinero, y tienen impacto en el corto, mediano o largo plazo. A corto plazo, las adecuadas decisiones de flujo de dinero permiten mantener la operación

normal de la empresa, es decir financiar la producción de bienes o servicios y cubrir todas las actividades que apoyan esta operación, sin inconvenientes. A mediano plazo, permiten reponer equipos, pagar deuda adquirida, pagar intereses, realizar inversiones incrementales, capitalizar la empresa; y a largo plazo, permiten realizar inversiones que afectan la permanencia en el tiempo, el crecimiento sostenible y la rentabilidad futura.

La gestión financiera de la empresa es un flujo continuo de decisiones y cada mejora, por pequeña que sea, puede fortalecer significativamente el desempeño general de la empresa.

Estos tres elementos (Cultura financiera, Aprendizaje y competencias en finanzas y Sistema de información), se encuentran presentes en todas las empresas, con un mayor o menor desarrollo según las características particulares. Es precisamente tarea de la gerencia reflexionar sobre las acciones requeridas para mejorar y fortalecer cada uno de estos aspectos.

El sano desarrollo financiero de la empresa se soporta en la creación de una “cultura” financiera, que motive comportamientos adecuados respecto al manejo del dinero en todas las personas de la organización.

Construya el flujo de caja (proyectado) que ha de servirle como carta de navegación para impulsar la empresa a generar utilidades, ser rentable y crecer.

En síntesis, el gerente mejora la toma de decisiones en la medida que se apoya en un sistema de información adecuado que le permita realizar un permanente análisis, seguimiento y evaluación de la operación de la empresa.

Al respecto “El Diario Mundo Mype” menciona que, **“...para el desarrollo y competitividad sostenida de las Mypes en el Perú, urgen medidas que deben darse desde el Congreso de la República, refrendado por el Presidente de la República, como por ejemplo:**

- **La revisión de los dispositivos en cuanto se refiere a supuestos apoyos a las Mypes.**
- **Fortalecer a las Mypes para su competitividad, dándole herramientas para sus productos de calidad y así exportar nuestros productos con valor agregado.”**

2.3 Términos técnicos

- **Control.-** Comprende las acciones orientadas a precaver en forma previa, durante la gestión y a su verificación posterior respecto de la correcta captación y utilización de recursos humanos, materiales y financieros; así como en cuanto al logro de los resultados de la actividad pública o privada por parte de las entidades y organismos que la ejecutan.
- **Eficacia.-** Criterio que aplicado a la administración pública, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura el debido y oportuno cumplimiento de políticas y metas que cualitativa y cuantitativamente define el Gobierno Nacional en beneficio de la sociedad en general.
- **Eficiencia.-** Criterio que aplicado a la administración pública, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de sus servidores y funcionarios, los recursos financieros y materiales que se emplean respecto de los productos y servicios que se prestan entre sí y al resto de la colectividad nacional.
- **Gestión.-** Es la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos administrativos en el proceso de obtención, utilización y mantenimiento de los medios necesarios para la realización de las acciones que deben ser ejecutadas para concretar metas y objetivos previamente definidos.

- **Control interno.-** El control interno es un sistema integrado por el esquema de organización, el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección, en atención a las metas y objetivos provistos.
- **Gestión financiera.-** La expresión gestión financiera, hace referencia a la gestión de creación de valor en sus diversas modalidades, si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito, se habrán configurado los rasgos fundamentales de esta gestión al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa o entidad pública.
- **Economía.-** La más difundida definición de economía es la de Lionel Robbins, Economista, británico de tendencia liberal quien en su ensayo sobre la naturaleza y significación de la Ciencia Económica, publicada en 1932 mencionó que, “la economía es la ciencia que estudia la conducta humana como una relación entre fines y medios escasos que tienen usos alternativos”

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis principal

Sí el control interno garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiable los registros y resultados de la Contabilidad que son indispensables para la buena marcha de la empresa, entonces optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana.

2.4.2 Hipótesis secundarias

- a. Si se aplican adecuadamente los procedimientos para la implementación del control interno, entonces habrá más liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.
- b. Si los objetivos de la implementación del control son efectivos y eficaces entonces influirán favorablemente en los estados financieros en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.
- c. Si la supervisión del control interno es eficaz entonces optimizará el área de cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Por el tipo de investigación el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como “investigación aplicada” y de acuerdo a la naturaleza del estudio consideramos que reúne las condiciones suficientes para ser considerada una investigación descriptiva – correlacional.

3.1.2 Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se usará la prueba Ji Cuadrado, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula
- b) Formular la Hipótesis alternante
- c) Fijar el nivel de significación (α) cuyo rango de variación es de $5\% \leq \alpha \leq 10$, y está asociada al valor del cuadro Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), específicamente el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.}$ y se ubica en el cuadro Ji-Cuadrado, este valor divide a la distribución en dos zonas, de aceptación y de rechazo tal como indica el gráfico; si X^2_c es $\geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula
- d) Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

Donde:

Oi = Valor observado

ei = Valor esperado

X^2_c = valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comprar con los valores paramétricos

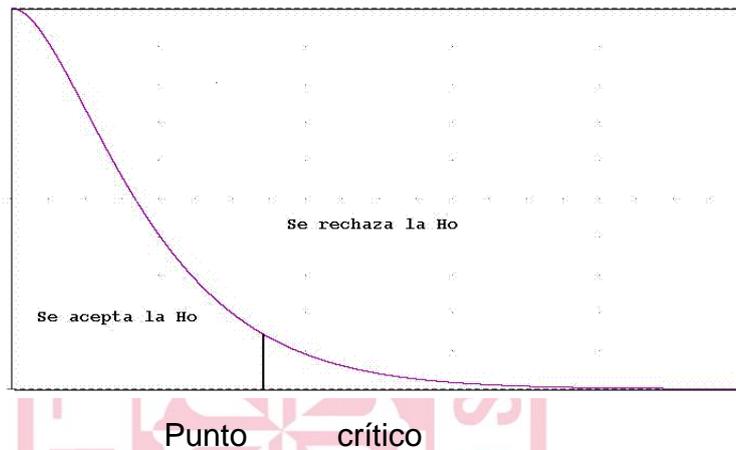
ubicados en el cuadro de la Ji cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso 3.

X^2_t = Valor del estadístico obtenido en el cuadro Chi Cuadrado.

K = filas, r = columnas, gl = grados de libertad

e) Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores del cuadro.



3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de nuestro trabajo está constituida por 120 personas, entre gerentes y trabajadores de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

3.2.2 Muestra

La muestra ha sido determinada mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple utilizada en censos en donde se conoce la población:

$$n = \frac{z^2 pq N}{\epsilon^2(N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

z : Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en el cuadro Normal Estándar ($90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$)
Para una probabilidad del 90% de confianza; $z = 1.64$

p : Proporción de gerentes y trabajadores varones.
($p = 0.8$)

q : Proporción de gerentes y trabajadoras mujeres.
($q = 0.2$)

ϵ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de Investigación ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$). $\epsilon = 0.08$

n : Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.8)(0.2)(120)}{(0.08)^2 (119) + (1.64)^2 (0.8)(0.2)} = \frac{52}{0.7616 + 0.4304}$$

$$n = \frac{52}{1.192} = 44$$

Factor de la distribución de la muestra:

$$Fdm = n/N = 44/120 = 0.367$$

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN Y MUESTRA

MYPES DE TRANSPORTE TURÍSTICO LIMA METROPOLITANA	POBLACIÓN (N)	MUESTRA (N)
EMPRESA DE TRANSPORTE CARMELO Av. Globo Terráqueo 7131- Los Olivos	10	4
TRANSPORTES KOOCHOY Av. Del Ejercito 461 – Miraflores	11	4
EMPRESA DE TRANSPORTES MAVI TOURS E.I.R.L. Calle Federico Barreto 414 - La Victoria	10	4
EMPRESA DE TRANSPORTE DE PERSONAL ARELLANO S.A. Av. Los Cipreses 300 - Ate Vitarte	11	4
EMPRESA DE TRANSPORTE MARTINEZ E.I.R.L. Jr. Carlos A. Salaverry 3551 Los Olivos	10	4
EMPRESA DE TRANSPORTE VILCA E.I.R.L. Av. Tacna 784 - A – Lima	9	2
TRANSPORTE JESSICA TOURS S.A.C. Mza. L. Lt. 32 Urb. Sta. Rosa Los Olivos	10	4
TRANSPORTES T-BUSS Calle las Begonias 143 Urb. Puente Santa Anita.	11	4
GOLD STAR SERVICE Calle A Mza. D. Lt. 21 3er piso Urb. Panamericana Norte Independencia	10	4
JUDALMI TOURS S.A.C. Av. Los Próceres 195 Urb. Condevilla San Martin de Porres.	11	4
AKI MOVIL Calle Cartagena 379 Pueblo Libre.	10	4
SERVICIOS TURISTICOS RIO SANTA Jr. Amazonas 411 Magdalena del Mar.	7	2
TOTAL	120	44

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable independiente

X : CONTROL INTERNO

Indicadores:

X₁ : Procedimientos

X₂ : Objetivos

X₃: Supervisión

3.3.2 Variable dependiente

Y : GESTIÓN FINANCIERA

Indicadores:

Y₁ : Liquidez

Y₂ : Estados Financieros

Y₃ : Cobranzas

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las principales técnicas que hemos utilizado en nuestra investigación son:

- ❖ Entrevistas dirigida a los funcionarios de las empresas del rubro en estudio.
- ❖ Encuestas dirigida a los trabajadores de las empresas del rubro en estudio.
- ❖ Análisis documental para obtener datos de las fuentes de información tales como normas, libros, manuales Reglamentos, tesis, directivas relacionados a las revistas, periódicos, trabajos de investigación en el sistema de información contable.

3.4.2 Descripción de los instrumentos

Ficha bibliográfica.- Instrumento que se utiliza para recolectar datos legales de la muestra establecida y con el propósito de investigación en Internet relacionados con el sistema de información contable para fines de control.

Guía de entrevista.- Instrumento que se utilizó para llevar a cabo las entrevistas a especialistas en el tema de nuestra investigación.

Guía de encuesta.- Este instrumento de recopilación se utilizó para obtener datos de la muestra establecida y con el propósito de contrastar las hipótesis de nuestra investigación.

3.4.3 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos, una vez elaborados, fueron consultados a funcionarios y trabajadores con la experiencia requerida a manera de juicio de expertos. Así mismo para comprobar su confiabilidad, se aplicó una encuesta piloto a 10 personas al azar y en dos momentos, para comprobar la calidad de la información, debiendo obtenerse resultados óptimos.

3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de datos debe efectuarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando el software estadístico que hoy se encuentra en el mercado, SPSS versión 19.

3.6 Aspectos éticos

La investigación cumplirá con respetar la ética, o sea, el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, que en sentido práctico se relacionan con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta apropiada y por consiguiente moral y respeto por los valores.

En general, consideramos que durante el desarrollo de la investigación, es cuanto más se pone a prueba la validez y vigencia de los valores, porque se está tratando con el conocimiento, se está en la búsqueda de nuevos conocimientos o nuevas explicaciones a la realidad, porque el investigador

va a llegar a sus conclusiones, pero debe saber valorar y respetar, las que han obtenido otros investigadores.

Por esta razón se han revisado y se informó acerca de los estudios previos de nuestra investigación, haciendo las referencias o citas de acuerdo a las normas de ética fundamentales.



CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Resultados de la entrevista

1.- ¿Por qué es importante el control interno en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

El objetivo del control interno es asegurar de manera razonable la eficiencia y eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las condiciones contractuales. Si no se ponen los controles adecuados, existe el riesgo de que los fondos de la empresa no se gasten de forma eficiente y como se acordó en el contrato se pueden perder los activos del proyecto y no se podrá dar debida cuenta del uso de los fondos. Así también es importante por el control de costos operativos relacionados al servicio que se presta, para que la empresa evalúe la rentabilidad del negocio.

2.- ¿Usted como gerente de la empresa, cree que existe un procedimiento práctico que se utiliza cuando no se puede acceder a un buen control interno en la Mype de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?

La pregunta no está bien clara, pero si se trata de mejorar la calidad del control interno se tiene que tener en cuenta los cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño. El control diario de los gastos operativos por cada unidad vehicular refleja la rentabilidad diaria.

3.- ¿Considera usted que el Control Interno es un elemento importante dentro de la empresa de servicios de transporte de personal en Lima Metropolitana?

Si es un elemento importante porque su implementación implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la empresa, convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente. Esto es importante para que la empresa pueda

desarrollar sus actividades sin sobresaltos financieros y evitar colapsos financieramente.

4.- ¿Qué áreas de la Gestión Financiera considera usted necesitan reforzar con el sistema de control interno?

La gestión financiera está indisolublemente unida a la gestión empresarial, puesto que toda la actividad de la empresa es el reflejo de sus resultados en el entramado de intercambios que supone la dinámica corporativa, por lo tanto, el control interno es necesario reforzarla con ésta en todas las áreas.

5.- ¿Los funcionarios de la empresa consideran que es importante contar con un sistema de control interno en la empresa?

Por supuesto, ya que el control interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de la empresa. El control interno puede ayudar a la empresa a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. Lógicamente para tomar decisiones y ver la eficacia de los controles internos y hacer los correctivos donde se detecten anomalías o faltas de control.

6.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema de control interno beneficiará la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

Bueno, el control interno efectivo sólo puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución, pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Lógicamente beneficia, para tener la información clara y detallada de los movimientos económicos de la empresa.

7.- ¿Qué ventajas se conseguirían con el funcionamiento del sistema de control interno en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

Los directivos tienen la responsabilidad de direccionar y orientar el control interno para que cumpla con sus objetivos, utilizando la información que éste genera a fin de retroalimentar y reorientar la función administrativa de las empresas hacia los fines que persigue. El control interno permitirá optimizar el movimiento económico de la empresa, solucionar las anomalías detectadas y reducción de costos operativos.

8. ¿Considera usted que un control interno adecuado contribuirá con lograr las metas y objetivos de las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?

Las empresas pueden lograr eficiencia en el diseño e implementación o evaluación del control interno si se centran únicamente en los objetivos de reporte de la información financiera directamente aplicables a las actividades y circunstancias de la empresa, adoptando un enfoque para el control interno basado en riesgo, racionalizando documentación, viendo el control interno como un proceso integrado y considerando la totalidad del mismo. Definitivamente el control interno en una empresa de cualquier tipo, contribuye al mejor control de los recursos de la empresa.

9. ¿Considera usted que la información que brinda el sistema de control interno contribuye con la toma de decisiones de la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

El control interno tiene como finalidad procurar la información adecuada para el uso de los directivos en la toma de decisiones y proteger a las entidades en contra de los errores y fraudes, la base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno radica en la organización, que viene siendo uno de los principales elementos del

control interno. Contribuye para que la empresa decida en la adquisición de nuevas unidades, basándose en un buen flujo de caja.

10. ¿Usted cree que implementando procedimientos básicos de control interno en la gestión financiera se pueda reflotar la situación financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

Para mantener un buen control interno se debe delimitar responsabilidades, segregación de funciones de carácter incompatible, prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio, selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad, rotación de deberes, etc. Definitivamente, se reforzaría el ahorro de los costos operativos combustible, lubricantes, llantas, el cual revertirá en una mejor disponibilidad de la empresa.

11. ¿Considera usted que imprescindible se tiene que considerar personal de apoyo para poder certificar el buen cumplimiento de las normas y procedimientos del control interno de la empresa?

Las personas hacen que el control interno logre un buen resultado en términos de búsqueda de los propósitos de la empresa. La responsabilidad de un buen control interno le corresponde a la dirección y a la gerencia, ya que ella proporciona direccionamiento, políticas, aprobación y supervisión. Sin embargo, todos los servidores juegan un papel muy importante en la efectividad del control interno, de allí que deben conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad, debiendo existir una afinidad clara entre deberes de los servidores, la forma como se materializa su eficiencia y el cumplimiento de los objetivos que pretende la empresa. Lo que hace que el recurso humano sea necesario para poder implementar un mejor sistema de control interno que certifique documental y físicamente las adquisiciones de la empresa.

4.2 Resultado de la encuesta

CUADRO N° 1
Gastos de recursos

1. **¿Usted cree que un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios de recursos en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	36	81,8	81,8	81,8
	No	4	9,1	9,1	90,9
	no opina	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro se puede observar, que la mayoría de los encuestados (81.8%) está de acuerdo que un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios de recursos, beneficiando a la empresa y a su gestión financiera, toda vez que se evitarían gastos innecesarios. Así también el 9.1% no está de acuerdo con la premisa, quedando el 9.1% que prefiere no opinar.

CUADRO N° 2
Gestión financiera

2. **¿La implementación de un adecuado sistema de control interno permite optimizar la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	32	72,7	72,7	72,7
	No	5	11,4	11,4	84,1
	no opina	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro se puede observar que, el 72,7% de los encuestados confirma que una buena implementación de control interno ayudaría a optimizar la gestión financiera de la empresa. Sin embargo, debemos rescatar el porcentaje de encuestados que carece de conocimiento sobre el tema y los que están en contra de esta premisa, lo que demuestra que un razonable porcentaje necesita capacitarse para comprometerse íntegramente con el desarrollo del mismo. El 11.4% y el 15.9% prefiere no opinar.

CUADRO N° 3

Objetivos

3. **¿En su opinión, un adecuado control interno permite el cumplimiento de los objetivos en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	30	68,2	68,2	68,2
No	10	22,7	22,7	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 68.2% de los encuestados eligieron la alternativa “si”, lo que demuestra que saben que un buen control interno permitirá cumplir con los objetivos trazados por la empresa y su personal de apoyo inmerso en crecer cada día más, resultado que redundara en beneficio de todos en general; contrariamente a la mayoría, un 22.7% de los encuestados eligió la alternativa “no”. Esto quiere decir que no están conformes con esta premisa y hay que tenerlo presente para investigaciones posteriores y finalmente el 9.1% desconoce los alcances de la pregunta.

CUADRO N° 4

Toma de decisiones

4. ¿Considera usted que las acciones del control interno tienden a mejorar la toma de decisiones en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	45,5	45,5	45,5
	No	12	27,3	27,3	72,7
	no opina	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 45.5% de los encuestados eligieron la alternativa “si”, lo que significa que es un punto muy valioso porque permite tomar decisiones correctas, contrariamente a la mayoría un 27.3% de los encuestados nos da a entender que los empleados, muchas veces no aceptan dichas acciones a tomar por conveniencia personal o por desconocimiento, no dándose cuenta, la realidad de lo que implica tomar una buena decisión en el momento preciso y finalmente el 27.3% desconoce los alcances de la pregunta, lo cual es muy preocupante porque esta negativa demuestra que mientras no se concientice a los involucrados en la empresa, habrá problemas que a la larga perjudicará a la empresa y por ende redundará en los trabajadores.

CUADRO N° 5

Planeamiento financiero

5. ¿Considera usted que el planeamiento financiero ayuda como estrategia de financiamiento para el crecimiento en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
dos		32	72,7	72,7	72,7
		10	22,7	22,7	95,5
	no opina	2	4,5	4,5	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 72.7% de los encuestados opina que incidir en un buen planeamiento financiero, de todas maneras es una de las mejores estrategias con que la empresa cuenta, para no caer en deudas impagables, muchas veces superando hasta en tres veces el valor inicial de la deuda, o en el otro lado de la pérdida que reflejaría, con el acumulado que se de en cuentas incobrables, lo que demuestra que conocen sobre el tema; contrariamente a la mayoría existe un razonable porcentaje de encuestados (22.7%) que mostró su negativa. Finalmente, el 4.5% desconoce los alcances de la pregunta.

CUADRO N° 6

Cultura del buen pagador al crédito

6. ¿Usted apoyaría fomentar la cultura del buen pagador al crédito en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	30	68,2	68,2	68,2
	No	12	27,3	27,3	95,5
	no opina	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Con respecto a esta pregunta, el cuadro nos muestra que el 68.2% de los encuestados optó por la alternativa "si" y el 27.3% mostró un rechazo a la alternativa, quedando sin opinar el 4.5%, totalizando el 100% de los encuestados. Es necesario concientizar a los acreedores a pagar puntualmente sus créditos, incentivándolos a seguir brindándoles estas facilidades si destacan como buenos pagadores; pero muchas veces no se puede cumplir a cabalidad porque se presentan inconvenientes que obligan a fraccionar las cuotas a un plazo mayor al acordado inicialmente.

CUADRO N° 7

Determinación de ganancia o pérdida

7. ¿Considera usted que desarrollar una buena gestión financiera determinaría finalmente si hay ganancias o pérdida en una Mype de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	39	88,6	88,6	88,6
No	3	6,8	6,8	95,5
no opina	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De la interpretación del cuadro se observa que un 88.6% opina positivamente, esto significa que están de acuerdo porque permitiría visualizar las ganancias o pérdidas y poder tomar decisiones inmediatas al respecto para que la empresa no se vea afectada. Es determinante los recursos disponibles que se tengan que destinar a recursos productivos, rentables y generadores de valor, en el momento preciso y con acertada decisión del gerente en primera instancia, así como sus asesores financieros; el 6.8% eligió la alternativa “no” y finalmente el 4.5% no opina.

CUADRO N° 8

Acciones de Supervisión

8. ¿Considera Ud. que las oportunas acciones de supervisión en el momento preciso influye en la Gestión Financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	25	56,8	56,8	56,8
No	12	27,3	27,3	84,1
no opina	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo con la pregunta formulada, se tiene que el 56.8% expresa que el tomar acciones de supervisión en el momento preciso influye en la gestión financiera porque el planteamiento, desarrollo y constante supervisión del mismo, derivaría necesariamente en una buena captación de recursos, ya sea derivados por la calidad del servicio o las pautas que se dieron en relación a los puntos débiles de la gestión financiera de la empresa; sin embargo, el 27.3% de los encuestados opina que “no” y el 15.9% de los encuestados prefirió no opinar.

CUADRO Nº 9

Metas trazadas

9. **¿Usted cree que el control interno es importante para lograr las metas trazadas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	40	90,9	90,9	90,9
	No	3	6,8	6,8	97,7
	no opina	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Como se puede apreciar el cuadro estadístico señala que, el 90.9% de los encuestados, que es la mayoría, precisa que el control interno es importante para lograr las metas trazadas por la empresa, que muchas veces son a corto, mediano o largo plazo, pero que no se llegarían a ellas si no existe el compromiso tanto desde la cabeza de la empresa que es el gerente, hasta el último de los empleados que trabajan en conjunto para cumplirlas. El 6.8% de los encuestados opina que “no” y un 2.3% prefirió no opinar al respecto.

CUADRO N° 10

Efectividad y eficacia de la gestión financiera

10. ¿Usted cree que la gestión financiera es efectiva y eficaz en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	18,2	18,2	18,2
	No	30	68,2	68,2	86,4
	no opina	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

En relación a la pregunta señalada se tiene que, el 18.2% de los encuestados, opinan que "sí"; sin embargo, se puede observar que el 68.2%, que significa un alto porcentaje de los encuestados manifiesta que la gestión financiera no es efectiva y eficaz porque constantemente se ve vacíos en ciertos aspectos y requerimientos de los trabajadores que no se pueden cumplir en el momento, por no captar lo que se proyecta y muchas veces no saber distribuirlo en la medida que se presenta, lo que significa que aquí se hace necesario un monitoreo periódico para verificar y tomar medidas correctivas al respecto, quedando un 13.6% que prefiere no opinar.

CUADRO N° 11

Procedimientos de supervisión

11. ¿Cree usted que es necesario precisar procedimientos de supervisión en todas las áreas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	32	72,7	72,7	72,7
	No	5	11,4	11,4	84,1
	no opina	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

En relación a esta pregunta se observa que, un 72.7% de los encuestados opina que es necesario precisar procedimientos de supervisión en todas las áreas, un 11.4% manifestó que “no” y un 15.9% no opinó al respecto. Este es uno de los puntos más críticos del control interno, la supervisión, muchas veces no se puede cumplir por falta de apoyo del personal, no es consciente de que la supervisión es favorable para todos, para evitar que cada uno actúe por su cuenta y a su criterio, yendo en desmedro de la empresa.

CUADRO N° 12

Determinación de procedimientos

12. **¿Considera usted necesario determinar procedimientos antes de iniciar operaciones de cualquier tipo en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	79,5	79,5	79,5
	No	4	9,1	9,1	88,6
	no opina	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados representado por el 79.5% eligió que “si”, es necesario determinar procedimientos antes de iniciar operaciones de cualquier tipo, el 9.1% de los encuestados opinó por la alternativa “no”, quedando un 11.4% sin opinar al respecto. Muchas veces se toman en cuenta al inicio, pero con el transcurrir del tiempo, se van dejando de lado y cada empleado se va adecuando a su conveniencia y en la medida que se sienta supervisado y exigido a cumplir estos procedimientos.

CUADRO N° 13

Financiamiento

13. ¿Las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana cuentan con la información adecuada y oportuna al solicitar financiamiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	10	22,7	22,7	22,7
No	30	68,2	68,2	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada se determinó que un 68.2% opina que no cuentan con información adecuada y oportuna al solicitar financiamiento, y es verdad, cuando acude el gerente de la empresa a solicitar un crédito ya sea para pagar una deuda o adquirir para renovar sus unidades, no se le orienta sobre la realidad de su financiamiento. inicialmente el banco o la entidad que le va a otorgar el financiamiento detalla aspectos generales, mas no los que realmente importan y a la larga suman y suman más intereses, comisiones y cuanto concepto crean por conveniente, siempre a favor de ellos y no pensando en la empresa. Sin embargo, Un 22.7% señala que cuentan con la información adecuada y oportuna al solicitar financiamiento, quedando un 9.1% que prefirió no opinar.

CUADRO N° 14

Disposición de los medios necesarios

14. ¿Para el cumplimiento de las metas de su empresa, dispone de los medios necesarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	5	11,4	11,4	11,4
No	35	79,5	79,5	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

El 11.4% de los encuestados manifestó que si, un 79.5% indica que no dispone de los medios necesarios para el cumplimiento de sus metas establecidas, esto se da porque al ser una pequeña empresa cuenta primero con personal necesario e imprescindible para el desarrollo de sus labores, mas no se ha presupuestado personal de apoyo, de supervisión, etc., para llegar a plasmar el cumplimiento y la realización de sus metas; quedando un 9.1% que no opina al respecto.

CUADRO N° 15
Eficiencia del personal

15. ¿Usted considera, que es necesario comprobar periódicamente la eficiencia del personal que labora en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	30	68,2	68,2	68,2
No	10	22,7	22,7	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Al verificar la información entregada por los encuestados, se encontró que el 68.2% se inclinó por la alternativa si, que es necesario comprobar periódicamente la eficiencia del personal que labora en la empresa, teniendo en cuenta que está de por medio el futuro de la empresa y porque no decirlo del mejoramiento económico de todos los que laboran en ella; un 22.7% señaló que no y finalmente el 9.1% no opinó.

La eficiencia del personal depende de los recursos y materiales con que cuenta la empresa para que se cumpla a cabalidad con el trabajo encomendado a cada trabajador, pero lamentablemente por falta de liquidez solo se cuenta con lo indispensable.

CUADRO N° 16
Servicios competitivos

16. ¿Está usted de acuerdo que las Micro y pequeñas empresas ofrezcan al mercado servicios competitivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	79,5	79,5	79,5
	No	5	11,4	11,4	90,9
	no opina	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Como podemos observar un 79,5% opina que si está de acuerdo que las Micro y Pequeñas empresas desarrollen en el mercado servicios competitivos. En la actualidad existen tantas micro y pequeñas empresas en diferentes rubros que se inician con un proyecto inicial, planificado y pensado para quedarse en el mercado y crecer tanto que hagan que los demás desaparezcan, En el sector de servicios turísticos han entrado al mercado grandes empresas que tienen capital fuerte e invierten bastante en mejorar sus unidades, actualizarlas o comprar unidades modernas que superan a la de algunos pequeños empresarios , que se quedaron con sus unidades antiguas y no posee liquidez para competir . Sin embargo, un 11.4% de los encuestados manifestó que “no” y por otro lado, hubo un 9.1% que se mantuvo al margen y prefirió no opinar.

CUADRO N° 17
Rentabilidad

17. ¿Usted cree que actualmente es rentable los servicios que prestan las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	15,9	15,9	15,9
	No	36	81,8	81,8	97,7
	no opina	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro un 81,8%, piensa que no es rentable, porque observan como algunas micro y pequeñas empresas, crecen y otras se van quedando en el camino, el trabajo es limitado y muchas veces se tiene que adecuar a lo que estipula el cliente, en relación a las cobranzas, exigencias de unidades nuevas y todo que el crea conveniente para ellos, aceptando la empresa, por no perder los pocos clientes que posee. Sin embargo, un 15.9% afirmo que si es rentable, quedando un 2.3% que no opinó al respecto.

CUADRO N° 18 **Competencia**

18. ¿Usted cree que los servicios que presta este tipo de empresas son competitivas en el mercado nacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	28	63,6	63,6	63,6
No	10	22,7	22,7	86,4
no opina	6	13,6	13,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro un 63,6% opina que estos servicios que prestan las empresas de servicio turístico son competitivas en el mercado nacional, los servicios que se dan, siempre van a ser de primera, es decir en hora de recojo, hora de retorno, trato del personal, mantenimiento de las unidades, confirmaciones, etc., todo lo que sea referente a brindar un buen servicio, pero a veces se da la competencia desleal entre las mismas empresas; sin embargo un razonable porcentaje (22.7%) menciona que “no” y el 13,6% no opina.

CUADRO N° 19

Servicio al cliente

19. ¿Cree usted que brindando un excelente servicio al cliente, la Mype cumpla con su objetivo de optimizar la gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	39	88,6	88,6	88,6
	No	2	4,5	4,5	93,2
	no opina	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Como se puede observar un 88.6% piensa que brindando un excelente servicio al cliente, se pueda cumplir con el objetivo de optimizar la gestión financiera, A los trabajadores se les da las pautas para llevar a cabo un excelente servicio al cliente, por lo tanto de ello dependería que la empresa se sienta contenta y satisfecha y amplíe su contrato, cumpla con sus pagos en las fechas pactadas, etc., optimizando de esa manera, la gestión financiera de la empresa; quedando un reducido porcentaje que opina que “no” y el resto prefiere no opinar. El 4.5% menciona que no y el 6.8% no opina.

CUADRO N° 20

Efectividad

20. ¿Usted cree que es necesaria la participación activa y bien intencionada de todo el personal para cumplir un efectivo control interno en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	32	72,7	72,7	72,7
	No	10	22,7	22,7	95,5
	no opina	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

En relación a esta pregunta, se aprecia que el 72.7% de las personas encuestadas manifestó que es necesaria la participación activa y bien intencionada de todo el personal para cumplir un efectivo control interno en la empresa, el 22.7% señaló que “no” y el 4.5%, no opinó. Debería existir, en su totalidad, el verdadero compromiso de todos los trabajadores, pero siempre hay un porcentaje que no participa ni mucho menos tiene buenas intenciones en cumplir a cabalidad con su trabajo, cumple de acuerdo a su criterio y a sus necesidades

CUADRO N° 21
Cobranzas y pagos

21. ¿Cree usted que el área de cobranzas y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	38	86,4	86,4	86,4
No	1	2,3	2,3	88,6
no opina	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro un 86.4% opina que el área de cobranzas y pagos es la parte más vulnerable y delicada para seguir una buena gestión financiera, son pocas las empresas que cumplan con las fechas de pago. Usualmente cumplen las empresas grandes, las mismas que se encuentran ya establecidas en el mercado, pero las pequeñas quizá adolezcan de los mismos problemas que toda pequeña empresa tiene como son, el incumplimiento de los pagos a tiempo; por no perder el cliente muchas veces se le permite incurrir en este tipo de faltas, con la amenaza de perderlo todo. Sin embargo, queda el 2.3% de los encuestados que no está de acuerdo con la premisa, quedando el 11.4% que no opina al respecto.

CUADRO N° 22

Planificación

22. ¿Considera usted que la planificación es importante dentro de la gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	29	65,9	65,9	65,9
	No	8	18,2	18,2	84,1
	no opina	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro un 65.9% opina que es importante la planificación dentro de la gestión financiera, es sumamente importante e imprescindible la planificación y control financiero para lograr los objetivos y resultados deseados. Sin embargo, debemos preocuparnos por los que están en contra y los que no opinan porque eso demuestra que existe algún problema en la empresa. Asimismo, tenemos que el 18.2% no está de acuerdo y el 15.9% prefiere no opinar.

CUADRO N° 23

Liquidez

23. ¿La empresa cuenta con liquidez para hacer pagos a corto plazo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	18,2	18,2	18,2
	No	32	72,7	72,7	90,9
	no opina	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro un 72.7% opina que la empresa no cuenta con liquidez para hacer pagos a corto plazo, a razón de que las cobranzas se realizan usualmente en un plazo mínimo de 90 días, y lo que se capta en efectivo por servicios al contado son esporádicos, y es cierto, las micro y pequeñas empresas casi siempre sobreviven en el mercado con lo necesario, endeudándose de un lado para pagar a otro, vendiendo sus unidades para la inicial de otra unidad nueva, tratando de captar nuevos clientes para

solventar sus gastos diarios como combustible, pago de peajes, refrigerios de los trabajadores, etc. El 18.2% afirma que si hay liquidez para pagar a corto plazo, quedando un 9.1% que no opina.

CUADRO N° 24

Personal capacitado

24. ¿Cree usted que se necesita personal capacitado en gestión financiera en una Mype de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	28	63,6	63,6	63,6
	No	10	22,7	22,7	86,4
	no opina	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Según el cuadro un 63.6% opina que si debería haber personal capacitado en gestión financiera en una Mype, para poder, sobre todo, tomar una buena decisión, y tener la capacidad de análisis y entendimiento claro de la situación financiera de la empresa, sin embargo un 22.7% opina que no y un 13.6% no opina al respecto.

CUADRO N° 25

Falta de liquidez

25. ¿Deben tomarse medidas para prevenir la falta de liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	38	86,4	86,4	86,4
	No	2	4,5	4,5	90,9
	no opina	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro un 86.4% opina que si deberían tomarse medidas para prevenir la falta de liquidez en las Mypes de servicios turísticos, se toman, pero hay diferentes factores que bloquean la información contable financiera,

los presupuestos, los indicadores de gestión, un sistema de costos, etc., quedando un mínimo porcentaje de 4.5% que opina lo contrario y un 9.1% que no opinan al respecto.

CUADRO Nº 26

Procedimientos contables

26. ¿Considera usted que los procedimientos contables aplicados en la Organización son los adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	30	68,2	68,2	68,2
	No	8	18,2	18,2	86,4
	no opina	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Según el cuadro un 68,2% opina que si los procedimientos contables son los adecuados en la organización, se debe llevar a cabo un procedimiento totalmente real, para determinar la verdadera situación de la empresa y estar al tanto de lo que se va a hacer en adelante ya sea a corto, mediano o largo plazo; quedando un 18.2% razonable porcentaje que opina que los procedimientos contables aplicados en la Organización no son los adecuados, lo que amerita tomar en cuenta para demostrar la hipótesis planteada y un 13.6% que prefiere no opinar al respecto.

CUADRO Nº 27

Estado Financiero

27. ¿Considera usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento del efectivo y equivalentes, es necesaria para la toma de decisiones de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	35	79,5	79,5	79,5
	No	5	11,4	11,4	90,9
	no opina	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

De acuerdo al cuadro, un 79.5% opina que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento del efectivo y equivalentes es necesaria para la toma de decisiones en las Mypes de servicios turísticos, porque allí vemos la realidad en relación al activo, pasivo y al capital que poseemos, es un elemento indispensable que les va a permitir una mejor planeación, control, medición y seguimiento del impacto de las decisiones de la gerencia, un 11.4% opina lo contrario y un 9.1% no opina.

CUADRO N° 28 **Objetivos planteados**

- 28. ¿Usted considera que los objetivos planteados en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana tienden a mejorar la toma de decisiones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	32	72,7	72,7	72,7
No	8	18,2	18,2	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Un 72.7% opina que los objetivos planteados en las Mypes de servicios turísticos, tienden a mejorar la toma de decisiones de la empresa, teniendo en cuenta que su principal objetivo es optimizar la gestión financiera, por lo tanto la determinante toma de decisiones de la gerencia se hace imprescindible para hacer realidad y cumplir con sus objetivos trazados, sin embargo un 18.2% opina lo contrario y un 9.1% prefiere no opinar.

CUADRO N° 29

Toma de decisiones

29. ¿Existen problemas cuando se realiza la toma de decisiones empresariales en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	32	72,7	72,7	72,7
No	8	18,2	18,2	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

En relación a esta pregunta, se aprecia que el 72.7% de las personas encuestadas opina que si existen problemas cuando se realiza la toma de decisiones en las Mypes de servicios turísticos, porque ésta solo se realiza a nivel de gerencia, y muchas veces no se logra cumplir en su totalidad, dando como resultado la anulación de las mismas y por ende el retraso del crecimiento económico de la empresa, un porcentaje de 18.2% opina que no y un 9.1. % no opina al respecto.

CUADRO N° 30

Estados financieros

30. ¿Considera usted que los Estados Financieros incide en la toma de decisiones a nivel organizacional en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	35	79,5	79,5	79,5
No	5	11,4	11,4	90,9
no opina	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Según el cuadro se observa que un 79.5% opina que los estados financieros incide en la toma de decisiones de la organización porque depende no solo

de una determinada toma de decisiones en el momento preciso, sino también del respaldo que nos da tener un estado financiero acorde con la realidad de la empresa, para lograr solidez y rentabilidad futura. Un 11.4% opinó por la alternativa de manera eficiente y finalmente, el 9.1% no opinó.

4.3 Contrastación de hipótesis

4.3.1 Primera Hipótesis

a. Hipótesis nula (H_0)

Si se aplican adecuadamente los procedimientos para la implementación del control interno entonces NO habrá más liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

b. Hipótesis alternante (H_1)

Si se aplican adecuadamente los procedimientos para la implementación del control interno entonces SÍ habrá más liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $\chi^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = 9,488$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 26,199$$

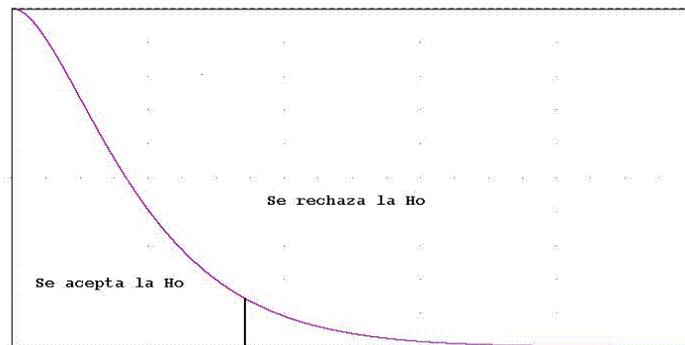
Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 01.

e. Toma de decisiones



$$X^2_t=9,488$$

$$X^2_c=26,199$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, si se aplican adecuadamente los procedimientos para la implementación del control interno entonces SÍ habrá más liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No-Paramétrica, usando el software SPSS versión 19, para lo cual se adjunta las evidencias.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 1

15.- ¿Usted considera, que es necesario supervisar periódicamente la eficiencia del personal que labora en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana? * 23.- ¿La empresa cuenta con liquidez para hacer pagos a corto plazo?

		23.- ¿La empresa cuenta con liquidez para hacer pagos a corto plazo?			Total
		Si	no	no opina	
15.- ¿Usted considera, que es necesario supervisar periódicamente la eficiencia del personal que labora en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?	Si	2	24	4	30
	No	9	1	0	10
	no opina	2	2	0	4
Total		13	27	4	44

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,199 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	27,545	4	,000
Asociación lineal por lineal	13,216	1	,000
N de casos válidos	44		

4.3.2 Segunda hipótesis

a. Hipótesis nula (H₀)

Si los objetivos de la implementación del control son efectivos y eficaces entonces NO influirán favorablemente en los estados financieros en las Mypes de servicio de transporte de en Lima Metropolitana.

b. Hipótesis alternante (H₁)

Si los objetivos de la implementación del control son efectivos y eficaces entonces SI influirán favorablemente en los estados financieros en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: α= 5%, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = 9,488$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei = 11,515$$

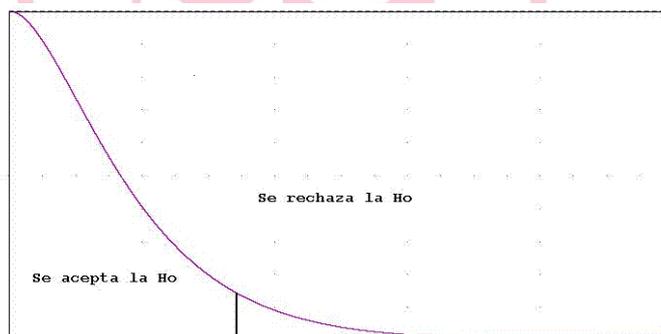
Donde:

oi = Valor observado, producto de las encuestas.

ei = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X²_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 02.

e. Toma de decisiones



$$X^2_t = 9,488$$

$$X^2_c = 11,515$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, si los objetivos de la implementación del control son efectivos y eficaces entonces SI influirán favorablemente en los estados financieros en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No-Paramétrica, usando el software SPSS versión 19, para lo cual se adjunta las evidencias.

Tabla de contingencia N° 2

3.-¿En su opinión, un adecuado control interno permite el cumplimiento de los objetivos en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana? * 30.-¿Considera usted que la Organización de los Estados Financieros incide en la toma de decisiones a nivel organizacional en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		30.-¿Considera usted que la Organización de los Estados Financieros incide en la toma de decisiones a nivel organizacional en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?			Total
		Si	no	no opina	
3.-¿En su opinión, un adecuado control interno permite el cumplimiento de los objetivos en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?	Si	12	9	4	25
	No	12	0	0	12
	no opina	6	1	0	7
Total		30	10	4	44

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,515 ^a	4	,021
Razón de verosimilitudes	15,388	4	,004
Asociación lineal por lineal	6,985	1	,008
N de casos válidos	44		

4.3.3 Tercera hipótesis

a. Hipótesis nula (H₀)

Si la supervisión de la implementación del control interno es eficaz entonces NO optimizará el área de cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

b. Hipótesis alternante (H₁)

Si la supervisión de la implementación del control interno es eficaz entonces SI optimizará el área de cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

c. Nivel de significación (α)

Para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de: $\alpha = 5\%$, cuyo valor paramétrico es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = 9,488$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 12,652$$

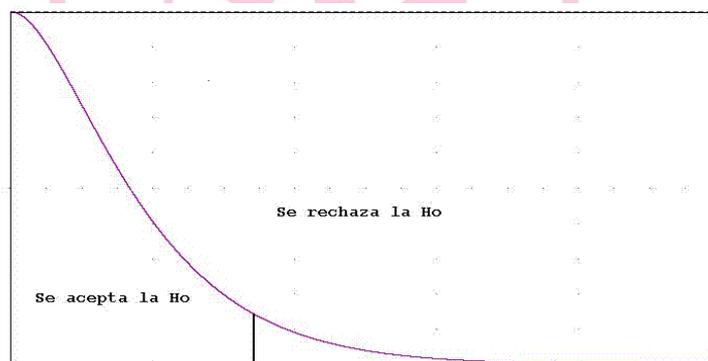
Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la Tabla de Contingencia N° 03.

e. Toma de decisiones



$$X^2_t = 9,488$$

$$X^2_c = 12,652$$

Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, si la supervisión de la implementación del control interno es eficaz entonces SI optimizará el área de cobranzas en las Mypes de transporte turístico en Lima Metropolitana, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No-Paramétrica, usando el software SPSS versión 19, para lo cual se adjunta las evidencias.

Tabla de contingencia N°3

15.-¿Usted considera, que es necesario supervisar periódicamente la eficiencia del personal que labora en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana? * 2.-¿La implementación de un adecuado sistema de control interno permite optimizar la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

		2.-¿La implementación de un adecuado sistema de control interno permite optimizar la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?			Total
		Si	No	no opina	
15.-¿Usted considera, que es necesario supervisar periódicamente la eficiencia del personal que labora en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?	Si	9	5	7	21
	No	14	0	1	15
	no opina	7	1	0	8
Total		30	6	8	44

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,652 ^a	4	,013
Razón de verosimilitudes	15,806	4	,003
Asociación lineal por lineal	8,372	1	,004
N de casos válidos	44		



4.4 Caso práctico

En la Micro y Pequeña Empresa de Servicios Turísticos en Lima Metropolitana se ha determinado que el Periodo 2011 (de Enero a Junio) que existen los controles internos inadecuados, para una buena administración, un eficiente control contable, económico y financiera de los recursos que administra dicha empresa para lograr una gestión eficaz y eficiente.

Tal como se muestra en el cuadro 1 del Flujo de Caja - 2011, existen algunas cuentas contables que han ocasionado irregularmente un flujo de caja con un sobregiro (saldo acreedor), tal como se puede apreciar en dicho cuadro, inconsistencia que se debe básicamente a las siguientes deficiencias:

- a) Falta de Control interno en las áreas operativas de gestión de la empresa.
- b) Carencia de manuales de procedimientos, que determine las reglas y pasos en las áreas operativas de Caja y Contabilidad.
- c) Carencia de Manual de Organización y Funciones, para el control de los funcionarios y trabajadores que laboran en la empresa, registrando Sueldos y Cargas Sociales sin el control, de las horas de trabajo, horas extras y otras asignaciones remunerativas.
- d) Falta de supervisión y control en las cuentas por cobrar a clientes, ocasionando falta de control en los ingresos a caja y por ende determinando un saldo acreedor final en caja al mes de junio-2011 tal como se refleja en el cuadro 1 del flujo de caja.
- e) Altas tasas de Interés, por encima de las tasas de interés establecidas por la SBS por los préstamos obtenidos, tal como se muestra en los meses de enero a junio- 2011.
- f) Carencia de Control y Supervisión continua de las unidades de transportes que prestan el servicio, a fin de controlar los gastos de compra de repuestos, combustible, mantenimiento y otros, lo que ha originado altos costos y gastos en dichas cuentas tal como se muestra en el cuadro 1 del Flujo de Caja- 2011.

Todo ello ha conllevado a la falta de liquidez en Caja, para el cumplimiento de sus obligaciones a corto y mediano plazo y a un ordenamiento de la parte contable y tributaria, trayendo como consecuencia tomar decisiones que podrían ocasionar problemas a futuro con los entes externos de fiscalización. Resulta entonces, un hecho importante y relevante que existan los controles internos adecuados que permitan optimizar la gestión de la empresa, así como garantizar la calidad del servicio que presta para mejorar una buena atención al cliente, así como contar con los recursos necesarios y oportunos para el pago de obligaciones y que al efectuar un flujo de Caja de Enero a Junio del 2012 como se puede apreciar en el Cuadro 2 con aplicación del control interno este registraría un saldo deudor en aumento en forma mensual, de Enero a Junio 2012, tal como se puede apreciar.



FLUJO DE CAJA AÑO 2011

(CUADRO 1)

(carente de control interno)

Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS							
saldo inicial de caja	8.500,00	4.669,58	8.129,16	13.211,24	6.662,24	478,24	41.650,46
Ingresos por servicios	52.000,00	53.000,00	58.000,00	70.000,00	72.000,00	73.000,00	378.000,00
Prestamos Recibidos	109.400,00		121.335,00				230.735,00
TOTAL DE INGRESOS MENSUAL	161.400,00	53.000,00	179.335,00	70.000,00	72.000,00	73.000,00	608.735,00
INGRESO TOTAL	169.900,00	57.669,58	187.464,16	83.211,24	78.662,24	73.478,24	650.385,46
EGRESOS OPERATIVOS							
Compras	7.080,00	5.500,00	7.900,00	6.500,00	8.000,00	6.300,00	41.280,00
Alquileres	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	9.000,00
Sueldos y Cargas Sociales	17.200,00	18.200,00	19.200,00	22.500,00	22.500,00	23.500,00	123.100,00
Servicios Básicos	992	950	920	780	845	950	5.437,00
Asesoramiento Contable	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	7.200,00
Materiales de Oficina	326	280	120	90	160	140	1.116,00
Seguro Vehicular	600	600	600	600	600	600	3.600,00
Impuestos {Sunat}	965,8	901,8	1.069,30	954	954	954	5.798,90
Impuestos Vehículos {S.A.T.}	700	700	700	700	700	700	4.200,00
Gastos Financieros	350	350	350	350	350	350	2.100,00
Compra de Maquinaria y Equipo	114.958,00		121.335,00				236.293,00
SUB TOTAL	145.871,80	30.181,80	154.894,30	35.174,00	36.809,00	36.194,00	439.124,90
Flujos Financieros							
Pagos de Intereses	833,62	833,62	833,62	1835	1835	1835	8.005,86
Pagos de Préstamos Bancarios	18.525,00	18.525,00	18.525,00	39.540,00	39.540,00	39.540,00	174.195,00
TOTAL DE FLUJOS FINANCIEROS	19.358,62	19.358,62	19.358,62	41.375,00	41.375,00	41.375,00	182.200,86
EGRESO TOTAL	165.230,42	49.540,42	174.252,92	76.549,00	78.184,00	77.569,00	621.325,76
SALDO FINAL DE CAJA	4.669,58	8.129,16	13.211,24	6.662,24	478,24	-4.090,76	29.059,70

FLUJO DE CAJA AÑO 2011

(CUADRO 2)

(con aplicación del control interno)

Meses	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
INGRESOS OPERATIVOS							
saldo inicial de caja	7.470,00	5.669,58	9.029,16	18.811,24	19.862,24	24.178,24	85.020,46
Ingresos por servicios	58.000,00	65.000,00	65.000,00	74.000,00	76.000,00	76.000,00	414.000,00
Prestamos Recibidos	109.400,00		121.335,00				230.735,00
TOTAL DE INGRESOS MENSUAL	159.400,00	49.000,00	183.335,00	75.000,00	81.000,00	90.000,00	637.735,00
INGRESO TOTAL	166.870,00	54.669,58	192.364,16	93.811,24	100.862,24	114.178,24	722.755,46
EGRESOS OPERATIVOS							
Compras	6.050,00	5.000,00	7.900,00	6.000,00	8.000,00	9.300,00	42.250,00
Alquileres	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	9.000,00
Sueldos y Cargas Sociales	14.200,00	15.400,00	18.500,00	21.400,00	21.400,00	21.400,00	112.300,00
Servicios Básicos	992	850	920	780	845	950	5.337,00
Asesoramiento Contable	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	7.200,00
Materiales de Oficina	326	280	120	90	160	140	1.116,00
Seguro Vehicular	600	600	600	600	600	600	3.600,00
Impuestos {Sunat}	965,8	401,8	1.069,30	954	954	954	5.298,90
Impuestos Vehículos {S.A.T.}	700	700	700	700	700	700	4.200,00
Gastos Financieros	350	350	350	350	950	950	3.300,00
Compra de Maquinaria y Equipo	114.958,00		121.335,00				236.293,00
SUB TOTAL	141.841,80	26.281,80	154.194,30	33.574,00	36.309,00	37.694,00	429.894,90
Flujos financieros							
Pagos de Intereses	533,62	533,62	533,62	1550	1550	1550	6.250,86
Pagos de Préstamos Bancarios	18.825,00	18.825,00	18.825,00	38.825,00	38.825,00	38.825,00	172.950,00
TOTAL FLUJOS FINANCIEROS	19.358,62	19.358,62	19.358,62	40.375,00	40.375,00	40.375,00	179.200,86
EGRESO TOTAL	161.200,42	45.640,42	173.552,92	73.949,00	76.684,00	78.069,00	609.095,76
SALDO FINAL DE CAJA	5.669,58	9.029,16	18.811,24	19.862,24	24.178,24	36.109,24	113.659,70

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Los resultados del trabajo de campo y la entrevista a funcionarios nos demuestran que la pequeña empresa requiere implementar sistemas de control interno con el fin de propiciar una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas, proteger sus bienes y derechos, cumplir con el entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, el control es la medicina preventiva de la empresa; no le asegura el cumplimiento de los objetivos pero contribuye altamente a su logro; y ¿Quién debe responder por las diferentes funciones inherentes al control interno? Indefectiblemente, el control interno es responsabilidad de la dirección de la empresa, si la empresa es de una persona natural su dueño será el directo responsable de implementar y mantener un adecuado sistema de control interno. No obstante se recomienda hacer evaluaciones periódicas del sistema de control interno por personas independientes al proceso o a la empresa misma.

Asimismo, por los resultados obtenidos en el trabajo de campo encontramos que existen limitaciones del control interno, eventos que dificultan o entorpecen la efectividad de los diferentes procesos o mecanismos que hacen parte del sistema mismo, entre ellas se han podido destacar: el abuso de autoridad, la ausencia de código de valores en la cultura corporativa, la competencia profesional del colaborador para aplicarlo, el error humano, la colusión de los procesos, la relación costo beneficio (convivir con el riesgo), fallas en la interpretación y aplicación de los elementos, fisuras en la comunicación y sobre todo la desactualización frente al cambio. Variables que dejamos para que otros profesionales investiguen a fondo y busquen soluciones objetivas para que las pequeñas empresas logren su objetivo.

5.2 Conclusiones

- a. Las Mypes de servicios turísticos de Lima Metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal y a un manejo gerencial de este tipo de organización empresarial.
- b. Existe una inadecuada aplicación del control interno relacionado con la separación de funciones afines, por lo tanto esto influye negativamente en la preparación tanto de los registros contables como de los estados financieros de la empresa.
- c. Inexistencia de supervisión adecuada con relación al área de cobranzas y facturación, debido a que no se ha separado adecuadamente las funciones de cobranzas con las de facturación, pues todas recaen en una sola persona y por lo tanto el control interno aplicado es ineficiente.

5.3 Recomendaciones

- a. Se recomienda aplicar una adecuada implementación de medidas a cumplirse de control interno en aspectos básicos desde un inicio, hasta proveerse de todas las herramientas suficientes para adecuar un control interno a cabalidad en implementación, cumplimiento y supervisión eficiente y eficaz, para lograr uno de los objetivos que persigue un sistema de control interno adecuado como es proteger los recursos de la organización y reconocer los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar financieramente.
- b. Debe realizarse una segregación de funciones afines, por lo tanto, se puede asignar las autorizaciones correspondientes, aunque exista un número reducido de empleados, de tal forma que exista una supervisión muy estrecha de la administración sobre la persona que

realiza dicha labor, a fin de que se logre obtener un grado de seguridad en la información financiera, para el logro de las metas trazadas por la empresa.

- c. Se debe establecer una supervisión adecuada en el área de facturación y cobranzas, separando estas actividades en personal debidamente capacitado, asimismo priorizar el diseño de una efectiva política de facturación y cobranzas, contando con personal con el suficiente entrenamiento previo en la empresa, a fin de que no se retrase el proceso de emisión y confirmación de las facturas por cobrar y por ende el pago se logre efectivizar en la fecha establecida y se pueda disponer de los recursos para el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.



FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliográficas

1. Aguirre, J. (1997). Control Interno: Áreas específicas de implantación y control. Didáctica multimedia, S.A. Tomo III. Madrid, España.
2. Bacón, Ch. (1973), Manual de auditoria interna. México: Uteha
3. Cepeda, A. 1999). Auditoría y Control Interno, Santo Domingo, Editora Corripio C.
4. Defliese, P.; Sullivan, J.; Jaenicke, H; Gnospelius, R. (1996). Auditoria. Sistema de control interno; definiciones; ciclos de operación; riesgo; muestreo; procesamiento electrónico de datos; Administración. México D.F, México: Limusa.

Tesis

5. **Rosas, J. (2009).** *Implementación del modelo de gestión UBAP extra institucional - UBAP Los Olivos con fortalecimiento del control interno.* Tesis (Ms. en Administración Pública con mención en Anticorrupción) -- Universidad de San Martín de Porres (Lima). Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Sección de Posgrado.
6. **Paz, M. (2009).** *El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana.* Tesis (Ms. con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial) -- Universidad de San Martín de Porres (Lima). Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Sección Posgrado.
7. **Cucho, V. (2009).** *Análisis, trascendencia y propuesta del control interno en la gestión de los gobiernos locales distritales de la región Huancavelica: Años 2007 – 2008.* Tesis (Ms. en Administración Pública con mención en Anticorrupción) -- Universidad de San Martín de Porres (Lima). Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Sección Posgrado.
8. **Santa Cruz, M. (2008).** *Control interno y prevención de fraudes en las empresas de telefonía de Lima – Perú.* Tesis (Lic.) -- Universidad de San Martín de Porres (Lima). Facultad de Ciencias Contables, Económicas y

Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

9. **Nieto, E.(2007).** *Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A.* Tesis (Contador Público) -- Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.
10. **Noya, F.(2007).** El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo. Tesis (Contador Público) -- Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

Hemerográficas

- Burgos, D.; Rodríguez, M. y Wesbeny, J. (1976), *Control interno*. Revista del Instituto de Auditores Internos N° 37, Buenos Aires.
- Diario Mundo Mype. Año 5, N° 75, 15/05/2010

Electrónicas

- *Auditoria y control interno*. Tomado de <http://www.gestopolis.com.htm>. , diciembre 2010.
- *Control interno una responsabilidad de todos los integrantes*. Tomado de <http://www.gestopolis.com.htm>, diciembre 2010.
- Growth Phases Model (Greiner 1972) Disponible en: *12Manage: The Executive Fast Track* http://www.12manage.com/methods_greiner.html Recuperado 11 junio 2008
- García García, Gavin Morales, Guerra Garcés y Reyes Santos: "*Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno*" en Contribuciones a la Economía, abril 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>



ANEXO 1

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA: EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	
¿Cómo el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?	Determinar Cómo el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.	Sí el control interno garantiza y hace confiable los registros y resultados de la Contabilidad, entonces optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.	CONTROL INTERNO <u>Indicadores</u> X1 Procedimientos X2 Objetivos X3 Supervisión	1. <u>Tipo de investigación</u> Descriptiva, aplicada 2. <u>Población</u> La población de nuestro trabajo está constituida por 120 personas, entre gerentes y trabajadores de las Mypes de servicios de transporte de personal en Lima Metropolitana.
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE	
a. ¿De qué manera la adecuada implementación de los procedimientos del control interno influyen en la liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana? b. ¿De qué manera los objetivos de la implementación del control interno influyen en los estados financieros en las Mypes de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana? c. ¿Cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?	d) Precisar si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno influyen en la liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. e) Analizar si los objetivos de la implementación del control interno influyen en los estados financieros en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. f) Analizar cómo influye la supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.	a. Si se aplican adecuadamente los procedimientos para la implementación del control interno entonces habrá más liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. b. Si los objetivos de la implementación del control son efectivos y eficaces entonces influirán favorablemente en los estados financieros en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. c. Si la supervisión de la implementación del control interno es eficaz entonces optimizará el área de cobranzas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.	GESTIÓN FINANCIERA <u>Indicadores</u> Y1 Liquidez Y2 Estados Financieros Y3 Cobranzas	3. <u>Muestra</u> La población de nuestro trabajo está constituida por 44 personas, entre gerentes y trabajadores de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.. 4. <u>Técnicas de recolección de datos</u> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista dirigida a los gerentes de la empresa. • Encuesta dirigida al personal de la empresa.



ANEXO 2

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1.- *¿Por qué es importante el control interno en la gestión financiera de las Mypes de servicios de transporte de personal en Lima Metropolitana?*

- 2.- *¿Usted como gerente de la empresa, cree que existe un procedimiento práctico que se utiliza cuando no se puede acceder a un buen control interno en la Mype de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?*

- 3.- *¿Considera usted que el Control Interno es un elemento importante dentro de la empresa de servicios de transporte de personal en Lima Metropolitana?*

- 4.- *¿Qué áreas de la Gestión Financiera considera usted necesitan reforzar con el sistema de control interno?*

- 5.- *¿Los funcionarios de la empresa consideran que es importante contar con un sistema de control interno en la empresa?*

6.- ***¿Considera usted que la implementación de un sistema de control interno beneficiará la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?***

7.- ***¿Qué ventajas se conseguirían con el funcionamiento del sistema de control interno en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?***

8. ***¿Considera usted que un control interno adecuado contribuirá con lograr las metas y objetivos de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?***

9. ***¿Considera usted que la información que brinda el sistema de control interno contribuye con la toma de decisiones de la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?***

10. ***¿Considera usted que implementando procedimientos básicos de control interno en la gestión financiera se pueda reflotar la situación financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?***

11. ***¿Considera usted que imprescindiblemente se tiene que considerar personal de apoyo para poder certificar el buen cumplimiento de las normas y procedimientos del control interno de la empresa?***





ANEXO 3

CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema "EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LIMA METROPOLITANA". En este sentido, solicitamos que en las preguntas que a continuación se le presentan, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X) y además, se le invoca en la parte final de las preguntas, que justifique la alternativa que haya elegido. Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

1. ¿Usted cree que un control interno adecuado contribuye a evitar gastos innecesarios en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

2. ¿La implementación de un adecuado sistema de control interno permiten optimizar la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

3. ¿En su opinión, un adecuado control interno permite el cumplimiento de los objetivos en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

4. **¿Considera usted que las acciones del control interno tienden a mejorar la toma de decisiones en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
5. **¿Considera usted que el planeamiento financiero ayuda como estrategia de financiamiento para el crecimiento en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
6. **¿Usted apoyaría fomentar la cultura del buen pagador al crédito en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
7. **¿Considera usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará finalmente si hay ganancia o pérdida en una Mype de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
8. **¿Considera Usted que las oportunas acciones de supervisión en el momento preciso influye en la Gestión Financiera Usted en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()

9. **¿Usted cree que el control interno es importante para lograr las metas trazadas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
10. **¿Usted cree que la Gestión Financiera es efectiva y eficaz en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
11. **¿Cree Usted que es necesario precisar procedimientos de supervisión en todas las áreas en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
12. **¿Considera usted necesario determinar procedimientos antes de iniciar operaciones de cualquier tipo en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()
13. **¿Las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana cuentan con la información adecuada y oportuna al solicitar financiamiento?**
- a) Si ()
b) No ()
c) No opina ()

14. ¿Para el cumplimiento de las metas de su empresa, dispone de los medios necesarios?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

15. ¿Usted considera, que es necesario comprobar periódicamente la eficiencia del personal que labora en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

16. ¿Está usted de acuerdo que las Micro y pequeñas empresas ofrezcan al mercado servicios competitivos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

17. ¿Usted cree que actualmente es rentable los servicios que prestan las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

18. ¿Usted cree que los servicios que prestan este tipo de empresas son competitivos en el mercado nacional?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

19. ¿Cree usted que brindando un excelente servicio al cliente, la Mype cumpla con su objetivo de optimizar la gestión financiera?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

20. ¿Usted cree que es necesaria la participación activa y bien intencionada de todo el personal para cumplir un efectivo control interno en la empresa?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

21. ¿Cree usted que el área de cobranzas y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

22. ¿Considera usted que la planificación es importante dentro de la gestión financiera?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

23. ¿La empresa cuenta con liquidez para hacer pagos a corto plazo?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

24. ¿Cree usted que se necesita personal capacitado en gestión financiera en una Mype de servicio de transporte de personal en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

25. ¿Deben tomarse medidas para prevenir la falta de liquidez en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

26. ¿Considera usted que los procedimientos contables aplicados en la Organización son los adecuados?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

27. ¿Considera usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento del efectivo y equivalentes, es necesaria para la toma de decisiones de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

28. ¿Usted considera que los objetivos planteados en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana tienden a mejorar la toma de decisiones?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

29. ¿Existen problemas cuando se realizan la toma de decisiones empresariales en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

30. ¿Considera usted que los Estados Financieros inciden en la toma de decisiones a nivel organizacional en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No opina ()

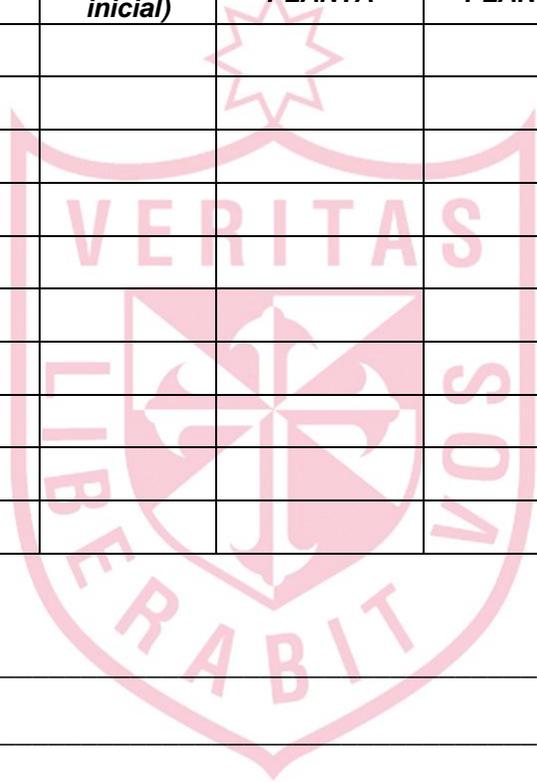




A N E X O 4

**FORMATO HISTORICO
CONTROL DE SERVICIO DE TRANSPORTE**

FECHA DEL SERV.	CONDUCTOR	PLACA	HORA DE INICIO (p. inicial)	H. LLEGADA PLANTA	H. SALIDA PLANTA	ENCARGADO (Nombre y apellido)	FIRMA



OBSERVACIONES:

REPORTE DIARIO DE SERVICIO DE TRANSPORTE

FECHA: _____

PLACA DE VEHÍCULO _____

NOMBRE DE CONDUCTOR: _____

ZONA: _____

COORDINADORA ZONAL: _____

SUPERVISOR: _____

LOCAL/OF. DE PARTIDA: _____

HORA INICIO DE SERVICIO: _____

KM. INICIAL: _____

HORA FINALIZAR DE SERVICIO: _____

KM. FINAL: _____

OBSERVACIONES: _____

COORDINADOR

SUPERVISOR

CONDUCTOR